

F D（顧客本位の業務運営）方針

保険代理店 F D（顧客本位の業務運営）方針

最終更新日：2026 年 1 月 29 日

1. 基本理念（顧客本位の業務運営）

- 当代理店は「お客様第一」を経営の最優先事項とし、保険の提案・事故対応・アフターフォローにおいて常に顧客の最善利益を追求する。
- 保険商品・補償内容・リスクに関する情報をわかりやすく提供し、顧客が適切に判断できる環境を整備する。

2. 顧客ニーズに基づく最適提案（意向把握の徹底）

- 意向把握シートを活用し、顧客の状況・希望・リスクを正確に把握する。
- 保障内容の比較・重要事項の説明を丁寧に行い、最適な補償構成を提案する。
- 提案内容と意向のズレ防止のため、説明内容の記録・保存を徹底する。

3. 情報の適切な提供と説明責任

- 契約内容・補償範囲・注意点などを、パンフレット・図解・デジタル資料などを用いてわかりやすく説明する。
- 重要事項説明は説明漏れ防止の観点から説明録音・記録を積極的に活用する。

4. 事故対応品質の向上

- 初動対応（折返し連絡 30 分以内）と進捗フォロー（3 営業日以内）を基本基準とする。
- 修理工場・保険会社との連携を強化し、迅速かつ正確な事故対応を実施する。
- 対応内容は事故管理簿へ記録し、改善サイクルへ活用する。

5. 継続的フォローとアフターサービス

- 満期 3 ヶ月前から更新案内を開始し、補償の見直し提案を行う。
- 事故後のフォロー（3 ヶ月・半年）を行い、安心感と信頼性の向上に努める。

6. 苦情・ご意見への誠実な対応

- 苦情・ご意見は迅速に受付・記録し、原因分析・改善策を実施する。
- 苦情内容は経営層へ報告し、継続的な業務改善に活かす。

7. 個人情報保護とコンプライアンス遵守

- 個人情報は厳格に管理し、漏えい防止のため技術的・物理的対策を講じる。
- 保険募集に関する法令・ガイドラインを遵守し、適正募集を徹底する。

8. FD 方針の PDCA 運用

- 毎月の点検会議で業務品質（説明品質・事故対応品質・苦情件数等）を確認する。
- 年次レビューで KPI の達成状況を評価し、次年度の改善計画に反映する。
- FD 方針は社会環境・保険制度の変化に応じて定期的に見直す。